

## **Алгоритм оказания ситуативной помощи инвалидам различных категорий**

Настоящий Алгоритм действий и оказания услуг сотрудниками МДОУ № 96 при ситуационном обращении граждан с ОВЗ (далее Алгоритм) разработан с целью создания инвалидам и маломобильным группам населения (далее МГН) комфортных условий при обращении в Муниципальное дошкольное образовательное учреждение детский сад комбинированного вида № 96 (далее ДОУ), а также определения порядка действий сотрудников при предоставлении муниципальной услуги инвалидам и лицам, из числа МГН.

Оказание помощи в преодолении барьеров лицам с ограниченными физическими возможностями, препятствующих получению муниципальной услуги, возлагается на заместителя заведующего по ВМР, дневного сторожа.

Алгоритм разработан на основе:

- Конституции Российской Федерации;
- Конвенции ООН о правах инвалидов, принятой 13 декабря 2006 г.;
- Федерального закона "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации" от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ;
- Постановления Правительства РФ №1297 от 1 декабря 2015 г. «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда" на 2011 - 2020 годы»;
- Постановления Правительства Хабаровского края от 30.12.2015г. №491-пр "Об утверждении государственной программы Хабаровского края "Доступная среда" на 2016 - 2020 годы";
- Приказа Минобрнауки Хабаровского края от 09.11.2015 г. №1309 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставления услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи».

## **ОСНОВНЫЕ КОДЫ КАТЕГОРИЙ ИНВАЛИДОВ, НУЖДАЮЩИХСЯ В СИТУАЦИОННОЙ ПОМОЩИ:**

•**Код «В»** — инвалид передвигается в коляске (нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома).

•**Код «С»** — инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации (нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома).

•**Код «Е»** — инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками, нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома).

•**Код «К»** — инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации (нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь вне дома; при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика).

•**Код «М»** — инвалид глухонемой или глухой (при формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика).

•**Код «Н»** — инвалид ограничен в общении и контроле за своим поведением (составляют инвалиды с выраженными (тяжелые проблемы) нарушениями умственных функций).

**В целях обеспечения условий для беспрепятственного доступа в ДООУ инвалидов, нуждающихся в ситуационной помощи необходимо обеспечить:**

1.Выделение на стоянке учреждения специальных парковочных мест для автотранспорта инвалидов;

2.Оборудование зданий и сооружений элементами доступности (пандусы, поручни, подъемники, широкие дверные проемы, кнопка вызова персонала и другие) в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами в сфере градостроительной политики;

3.Оборудование элементами доступности зон оказания услуг, санитарно-гигиенических помещений;

4.Наличие в учреждении технических средств реабилитации, позволяющих передвигаться вне и внутри здания (кресло-коляска, ходунки, подъемное гусеничное устройство).

**В том числе в соответствии с кодами:**

•**Код «В»** — наличие входного пандуса, широкого дверного проема при входе в учреждение, подъемника внутри учреждения для доступа инвалидов на коляске на второй этаж, широких дверных проемов при входе в кабинеты учреждения.

•**Код «Е»** — оборудование широкими дверными ручками дверей входных групп, а также дверей помещений зданий (сооружений), востребованными инвалидами. Оснащение туалетных комнат специальным оборудованием для инвалидов: ножным автоматическим спуском воды в напольных чашах, сенсорным смесителем для раковин, сенсорной сушилкой для рук.

5.Наличие наружной информации о доступности учреждения.

**В том числе в соответствии с кодами:**

•**Код «В»** — наличие в учреждении надписей в легкочитаемой и понятной форме, в т.ч. на информационных стендах, с учетом их доступности для инвалидов-колясочников.

•**Код «С»** — дублирование внутри учреждения информации Брайлеровским текстом об оказываемых услугах.

•**Код «М»** — наличие письменной информации об оказываемых услугах внутри учреждения, услуги сурдоперевода.

**Действия ответственного персонала при оказании ситуационной помощи в соответствии с кодами категорий инвалидности:**

**1. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «В».**

**Ответственное лицо за встречу инвалида в ДООУ по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения (на коляске, костылях).**

-Выходит на улицу, открывает входные двери.

-Инвалиду на коляске, костылях оказывает помощь при входе в здание.  
-Уточняет, в какой помощи нуждается посетитель, цель посещения.  
-Если посетитель участвует в мероприятии, проводимом в учреждении, сопровождает до места.

-Сообщает заведующей о посещении посетителя с ограничением передвижения.

-Оказывают помощь при одевании и раздевании.

-По окончании мероприятия сопровождает посетителя до выхода.

-При необходимости оказывает помощь при посещении туалета.

-Оказывает помощь при выходе из здания.

**При общении с людьми, испытывающими трудности при передвижении необходимо помнить:**

- Инвалидная коляска — неприкосновенное пространство человека. Не облокачивайтесь на нее, не толкайте, не кладите на нее ноги без разрешения. Начать катить коляску без согласия инвалида — то же самое, что схватить и понести человека без его разрешения.

- Всегда спрашивайте, нужна ли помощь, прежде чем оказать ее. Предлагайте помощь, если нужно открыть тяжелую дверь или пройти по ковру с длинным ворсом.

- Если Ваше предложение о помощи принято, спросите, что нужно делать, и четко следуйте инструкциям.

- Если Вам разрешили передвигать коляску, сначала катите ее медленно. Коляска быстро набирает скорость, и неожиданный толчок может привести к потере равновесия.

- Всегда лично убеждайтесь в доступности мест, где запланированы мероприятия. Заранее поинтересуйтесь, какие могут возникнуть проблемы или барьеры и как их можно устранить.

- Не надо хлопать человека, находящегося в инвалидной коляске, по спине или по плечу.

•Если возможно, расположитесь так, чтобы ваши лица были на одном уровне. Избегайте положения, при котором Вашему собеседнику нужно запрокидывать голову.

•Если существуют архитектурные барьеры, предупредите о них, чтобы человек имел возможность принимать решения заранее.

•Как правило, у людей, имеющих трудности при передвижении, нет проблем со зрением, слухом и пониманием.

•Необходимость пользоваться инвалидной коляской — это нетрагедия, а способ свободного (если нет архитектурных барьеров) передвижения. Есть люди, пользующиеся инвалидной коляской, которые не утратили способности ходить и могут передвигаться с помощью костылей, трости и т.п. Коляски они используют для того, чтобы экономить силы и быстрее передвигаться.

## **2. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «С».**

**ответственное лицо за встречу инвалида в ДООУ** по монитору видеонаблюдения видит посетителя с ограничением передвижения.

-Встречает слепого инвалида на улице (на входе в здание).

-Открывает входные двери.

-Помогает войти в здание.

-Берет пациента под локоть и сопровождает до заведующей ДООУ.

-Оказывает помощь при выходе из здания.

-Выясняет цель, причину посещения.

-При необходимости знакомит со всеми надписями в ДООУ.

-Сопровождает до места проведения мероприятия.

-Оказывают помощь при ориентации в помещениях учреждения.

-Помогают при одевании и раздевании.

-При необходимости консультации специалиста, сопровождает инвалида в передвижении по кабинетам, придерживая его под локоть.

-По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до выхода.

**При общении с незрячими людьми или людьми, имеющими плохое зрение необходимо помнить:**

•Нарушение зрения имеет много степеней. Полностью слепых людей всего около 10%, остальные имеют остаточное зрение, могут различать свет и тень, иногда цвет и очертания предмета. У одних слабое периферическое зрение, у других — слабое прямое при хорошем периферическом. Все это надо выяснить и учитывать при общении.

•Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой.

•Обращайтесь с собаками-поводырями не так, как с обычными домашними животными. Не командуйте, не трогайте и не играйте с собакой-поводырем.

•Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом. Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят.

•Если это важное письмо или документ, не нужно для убедительности давать его потрогать. При этом не заменяйте чтение пересказом. Когда незрячий человек должен подписать документ, прочитайте его обязательно. Инвалидность не освобождает слепого человека от ответственности, обусловленной документом.

•Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону.

•Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом.

•Когда вы предлагаете незрячему человеку сесть, не усаживайте его, а направьте руку на спинку стула или подлокотник. Не водите по поверхности его руку, а дайте ему возможность свободно потрогать предмет. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет.

•Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь.

•Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его.

•Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать.

•Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами.

•При спуске или подъеме по ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним. Передвигаясь, не делайте рывков, резких движений. При сопровождении незрячего человека не закладываете руки назад — это неудобно.

### **3. Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Е».**

Инвалидам с кодом «Е» необходимо оказывать помощь при всех действиях, выполняемых руками.

**ответственное лицо за встречу инвалида в ДООУ**(при наличии системы видеонаблюдения по монитору видит пациента с ограничением передвижения).

— Встречает инвалида на улице (на входе в здание).

-Открывает и закрывает входные двери.

-Приглашает заведующего.

-Оказывает помощь при выходе из здания.

-Выясняет причину, цель посещения.

-Сопровождает до места проведения мероприятия.

-Оказывают помощь при раздевании и одевании.

— При необходимости консультации специалиста, сопровождает посетителя.

-По окончании мероприятия сопровождает при передвижении до выхода.

### **4.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «К».**

При посещении учреждения инвалидам с кодом «К», ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам, ответственным лицом за встречу инвалида в учреждение при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.

#### **5.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «М».**

При посещении учреждения инвалид с кодом «М» обращается с сурдопереводчиком или сопровождающим лицом.

Во время пребывания инвалида в учреждении сурдопереводчик сопровождает инвалида по территории учреждения, знакомит с письменной информацией о проводимых в учреждении мероприятиях, участвует в проведении мероприятий, оказывая услуги по сурдопереводу.

При отсутствии сурдопереводчика ответственное лицо за встречу инвалида сопровождает инвалида в кабинет заведующего ДООУ, осуществляет помощь.

#### **6.Ситуационная помощь инвалиду с кодом «Н».**

При посещении учреждения инвалидам с кодом «Н» ситуационная помощь оказывается сопровождающим их лицам, ответственным лицом за встречу инвалида при возникающих затруднениях:

- сопровождение и помощь в ориентации (вход/выход);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией;
- помощь в заполнении документов (уточнить информацию);
- ознакомление с расположенной в учреждении информацией.